

Marketing personalizado en la Economía de la Experiencia

ORACLE

Para B2C

Nuestro mundo está cambiando y los profesionales de marketing deben adaptarse para prosperar

Los consumidores impulsan la innovación. Ahora, superar sus expectativas es más crítico que nunca. A medida que las marcas reevalúan las estrategias y se ajustan al cambio impulsado por el consumidor, los profesionales de marketing como tú se están concentrando en retener y desarrollar relaciones más profundas con los clientes. Las marcas que tienen una comprensión profunda de sus mejores clientes están en una posición privilegiada para proteger esas relaciones. No pueden simplemente conformarse con tener el mejor producto o servicio. Los consumidores de hoy en día buscan interacciones atractivas, ingeniosas y relevantes con las marcas y eligen hacer negocios con aquellas marcas que cumplen con esas expectativas.

Los equipos de marketing se ven obligados a satisfacer esas expectativas crecientes con presupuestos y recursos cada vez más reducidos. La agilidad y la eficiencia se han convertido en las características críticas de cualquier equipo de marketing digital exitoso. **Los consumidores necesitan ayuda, que va más allá de simplemente empujarlos a la próxima transacción.** Necesitan ayuda que responda a sus necesidades en el momento y les ofrezca valor de una manera auténtica. Las empresas que sean capaces de responder al instante y de forma consistente tendrán éxito en proteger las relaciones críticas con los clientes y lograrán que estos consumidores impulsen el crecimiento de su marca.

Esto crea nuevos desafíos

Ser ágil y adaptarse a los cambios conducirá al éxito en un mundo donde la velocidad del cambio nunca fue mayor. Empodera tu equipo de marketing para responder eficazmente a los cambios rápidos en el comportamiento o el entorno del cliente. Obtén una comprensión del contexto de cada interacción a lo largo del journey de cada cliente, que abarca tiempo, canales, contexto y dispositivos. Los profesionales de marketing como tú deben ser capaces de entretener en un momento de aburrimiento, convencer en un momento de necesidad y, lo más importante, diferenciar cuándo ofrecer cada cosa a cada público.

La experiencia de tu cliente está cambiando

Altas expectativas de interacciones relevantes y auténticas

La gratificación instantánea en todo momento es la última apuesta

La rápida innovación impulsada por el consumidor cambia nuestra manera de interactuar

Es hora de pensar de forma diferente

Anticipa la mejor interacción para cada cliente comprendiendo sus necesidades en cada momento. Esto se logra prestando atención a cada detalle de cada cliente en todos los canales. Adáptate a medida que aprendes más de cada visitante.

Comprender las señales de los datos requiere la capacidad de evaluar las interacciones del usuario durante la sesión. También exige la capacidad de vincular una sesión con la siguiente y agregar valor determinando qué debe venir a continuación para esa persona en función de lo que ya compartió. Cada experiencia debe mejorar y desarrollar la relación existente con el cliente.

Te ayudamos a analizar esos datos y a destacar las señales digitales que conducen al abandono. Podrás identificar los detalles relacionados con una conversión. Esto permite la producción de experiencias que conectan los puntos y sustituyen el abandono por la conversión.

Pero es más fácil decirlo que hacerlo, especialmente:

- Sin datos capaces de generar acciones en tiempo real
- En la medida en que la complejidad y los costos reducen el alcance del marketing
- Con clientes que exigen un acceso más rápido y fácil a contenido informativo y relevante en el momento
- Considerando que los datos desconectados o inexactos en las soluciones puntuales ofuscan la intención del cliente
- Cuando estás obligado a elegir entre eficiencia, escala y personalización para cada cliente

Los obstáculos que se interponen en tu camino

Datos desconectados a lo largo del ciclo de vida del cliente

Poca información o capacidad para responder en tiempo real

Incoherencia entre los puntos de contacto

Notas de campo: Éxito en el comercio minorista

Los minoristas líderes eligen Oracle CX Marketing para implementar estrategias de comunicaciones omnicanal que conectan de manera fluida la experiencia del cliente. Un minorista aumentó las conversiones en un 33%. Otro aumentó los ingresos de las campañas de marketing digital en un 70%.



Imagina si pudieras...

Ser ágil. Aprovechar las herramientas adecuadas para llevar a cabo negocios a la velocidad y con la resolución de datos que se requieren hoy, mientras utilizas tus recursos existentes.

Proporcionar experiencias auténticas, coherentes y personalizadas a tus clientes.

Estar presente en el momento y el lugar donde tus clientes interactúan contigo.

Imagina un mundo en el que puedes inspirar lealtad, desarrollar las relaciones con tus clientes y escuchar y adaptarte a cada experiencia en tiempo real, creando así relaciones más sólidas.

Y lograr todo eso mientras mejoras la productividad, la eficiencia y el rendimiento de tus equipos y recursos existentes.

Estas son las ideas que impulsarán el éxito del negocio hoy y ayudarán a las marcas a superar a la competencia en el futuro.

“Nuestros clientes están en el centro de todo lo que hacemos: nos enorgullecemos de ofrecer una gran experiencia en cada punto de su journey. Para lograr esto, nos hemos esforzado por comprender profundamente las diferentes mentalidades, necesidades y problemas de nuestros clientes cuando realizan reservas y viajan con nosotros”.

Jetstar



Considera las posibilidades

Activa datos
en tiempo real

Proporciona
marketing basado
en momentos

Simplifica la sofisticación
y haz que el marketing sea
altamente específico
y relevante

Ofrece mensajes
coherentes en todos
los canales

Impulsa la
eficiencia y agiliza
los procesos

Marcadores clave del éxito empresarial en el nuevo mundo actual

Cuando tienes las herramientas y la tecnología correctas para "escuchar" las actividades de tus clientes y responder en el momento, puedes adaptar tu marketing y reaccionar adecuadamente a sus señales digitales, lo que genera mejores resultados comerciales y relaciones con los clientes a más largo plazo.



Mejora las experiencias para cada persona. Vincula los puntos de contacto desconectados que cada cliente encuentra y utiliza ese conocimiento para ofrecer valor.

- Escucha y adapta experiencias a partir del comportamiento en el momento
- Crea experiencias individuales auténticas a gran escala
- Asegura la coherencia a través del tiempo y en todos los canales



Aumenta la eficiencia aprovechando herramientas diseñadas por profesionales de marketing para responder a las necesidades de los profesionales de marketing. Logra más con menos.

- Enfatiza la agilidad y amplifica la intuición con flujos de trabajo y capacidades que elevan el marketing
- Produce más campañas con facilidad con funciones repetibles y escalables
- Mejora tu capacidad para responder a cambios en el comportamiento o en el mundo



Hacer más con menos

Personalización de arrastrar y soltar

Edición creativa WYSIWYG
(lo que ves es lo que obtienes)

Gestión de datos más sencilla

Bloques de contenido y reglas de datos reutilizables

Gestión de contenido intuitiva

Orquestaciones Catch & Throw

Pausa y edita los journeys en vivo

¿Estás listo para el próximo paso?



Notas de campo: Tiendas JOANN

Aumento del 10 al 15% en la tasa de compra promedio en la tienda después de fusionar los datos en línea y fuera de línea para impulsar campañas orientadas.

Con Oracle, JOANN entiende mejor a sus clientes y logra optimizar las interacciones en todos los canales, incluidas la web, los dispositivos móviles y las tiendas físicas en los Estados Unidos.

Los principales profesionales de marketing ya comenzaron a tomar medidas y están dando grandes pasos en la consolidación de la experiencia del cliente para este nuevo mundo. Sin embargo, los silos de datos entre las áreas de marketing, fidelidad, comercio y servicio continúan siendo un problema para las marcas. Si bien los clientes esperan tener una experiencia coherente con las marcas, independientemente del contexto de negocios con el que interactúen, la mayoría de las organizaciones todavía no pueden conectar los puntos de contacto, lo que deja lagunas e inconsistencias en todo el journey del cliente.

Oracle CX Marketing puede trabajar contigo y tus equipos para determinar la mejor manera de adaptar tus soluciones y tu organización para prosperar en el entorno empresarial actual.

MÁS INFORMACIÓN



Tres claves para alcanzar el éxito

Datos ilimitados
en tiempo real

Automatización simplificada
y orquestación inteligente

Vista unificada del cliente
capaz de generar acciones